

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lintas Shuttle BTC Bandung belum memenuhi keinginan konsumen dimana karakteristik yang diteliti semuanya mempunyai gap dengan nilai negatif.
2. Berdasarkan penggunaan metode QFD, dapat disimpulkan bahwa terdapat 5 karakteristik pelayanan dengan nilai gap tertinggi mewakili tiap dimensi kualitas jasa yaitu ketepatan waktu keberangkatan (-0,1975), keamanan dalam kendaraan (-0,1550), perhatian dan pelayanan saat mengajukan komplain (-0,1425), karyawan akan menolong penumpang saat melayani kesulitan (-0,1425), fasilitas yang berfungsi dengan baik dalam kendaraan (AC, tempat duduk, dsb) (-0,1200).
3. Adapun urutan karakteristik teknis yang perlu diprioritaskan berdasarkan nilai terbesar adalah menerapkan sistem kompensasi pada konsumen (20,83%), menyiapkan armada cadangan (20,83%), meningkatkan kepedulian karyawan (20,83%), *Training Standard Operational Procedure* (20,83%), meningkatkan kesadaran *safety riding* (5,55%), meningkatkan pengetahuan umum karyawan (4,17%), melakukan pengecekan dan perbaikan dalam jangka waktu tertentu (4,17%), meningkatkan *awareness* (2,78%).

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan kepada Lintas Shuttle BTC Bandung antara lain:

1. Lintas Shuttle BTC Bandung sebaiknya mulai menerapkan sistem kompensasi pada pelanggan serta menyiapkan armada cadangan karena kedua karakteristik tersebut merupakan respon perusahaan terhadap keterlambatan waktu keberangkatan yang mempunyai gap terbesar berdasarkan penilaian konsumen sehingga dapat meminimalisir keterlambatan dan setidaknya memberikan konsumen beberapa kompensasi dari keterlambatan sehingga konsumen merasa dihargai dan diperhatikan perusahaan
2. Lintas Shuttle BTC Bandung sebaiknya fokus melakukan perbaikan terhadap karakteristik kualitas pelayanan dimana terjadi gap terbesar dengan ekspektasi pelanggan. Karena gap yang besar menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, hal ini akan menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.